

註冊處 2015 年服務承諾報告

▶ 前言

註冊處由 2000 年開始參與由澳門特區政府組織的服務承諾計劃。作為一個面向學生及大眾的部門，我們深信優質的服務質素對於提高顧客的滿意度有著直接而且重要的影響。

▶ 2015 年作出修改的服務承諾項目

取消服務項目“內地學生在學證明書申請”中之“赴香港簽注”

經澳門中國旅行社及珠海出入境簽證辦事處確認，自 2015 年 4 月起，內地學生辦理赴香港簽注已無需遞交在學證明書，故服務項目“內地學生在學證明書申請”中之“赴香港簽注”項目已被取消，相關證明書現只作延長通行證簽注及換領通行證之用途。

▶ 服務承諾履行情況

2015 年註冊處服務承諾項目的執行情況

服務項目	服務質量指標		處理個案總數	不達標個案數目	達標百分比
1. 考試	公佈考試時間表 ^(a)	考試前 1 個月	2	0	100%
2. 證明書發放	學籍證明書申請	2 個工作日內完成	5387	8	99.9%
	成績單申請	2 個工作日內完成	1573	10	99.4%
	辦理成績單及畢業證書鑑證手續	10 分鐘內完成	142	0	100%
	內地學生在學證明書申請(通行證加簽)	1 個工作日內完成	2720	3	99.9%
3. 資料登記及更新	本科生個人資料更改申請	1 個工作日內完成	1172	0	100%
4. 大學證件發放	本科生校園證補領申請	3 個工作日內完成	517	0	100%
5. 學籍管理	本科生保留學位申請	6 個工作日內完成	127	12	90.6%*
	本科生退學申請	8 個工作日內完成	90	1	98.9%
	本科生復學申請	5 個工作日內完成	130	1	99.2%

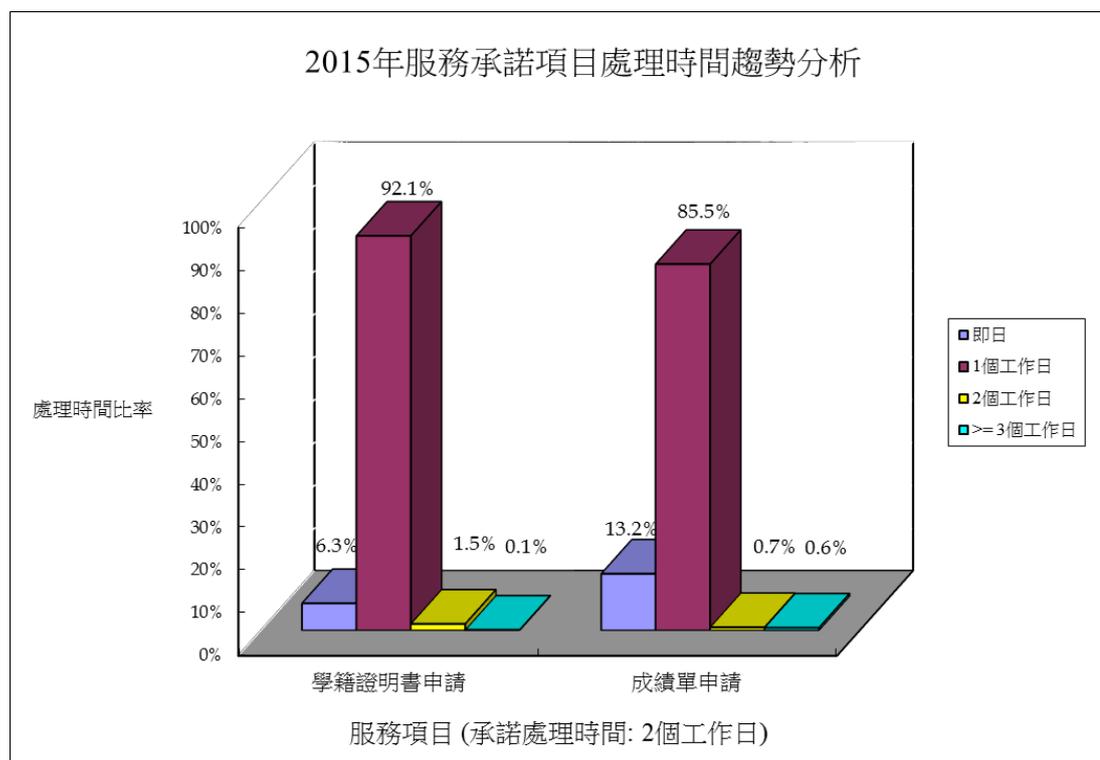
備註:

(a) 2015 年公佈考試時間表只於 3 月及 11 月適用。

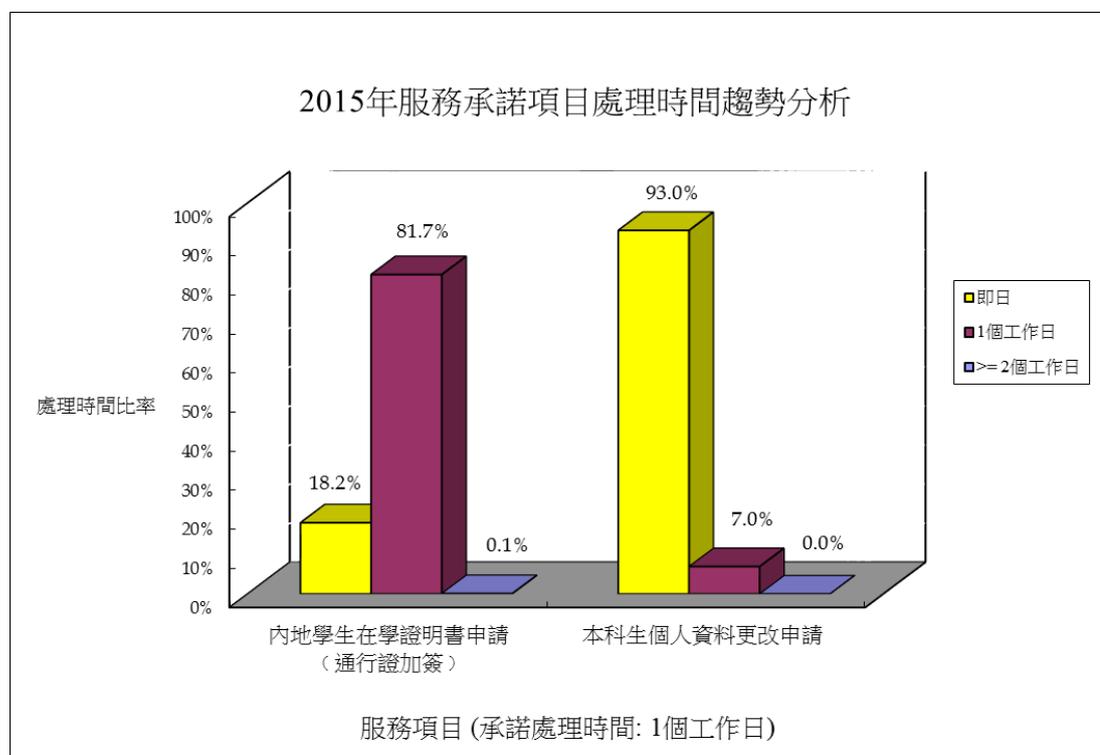
* 本科生保留學位申請不達標原因為學生在提交申請時仍有款項沒有繳付，故須待學生付畢所有款項後才能處理有關申請。

▶ 服務承諾趨勢分析

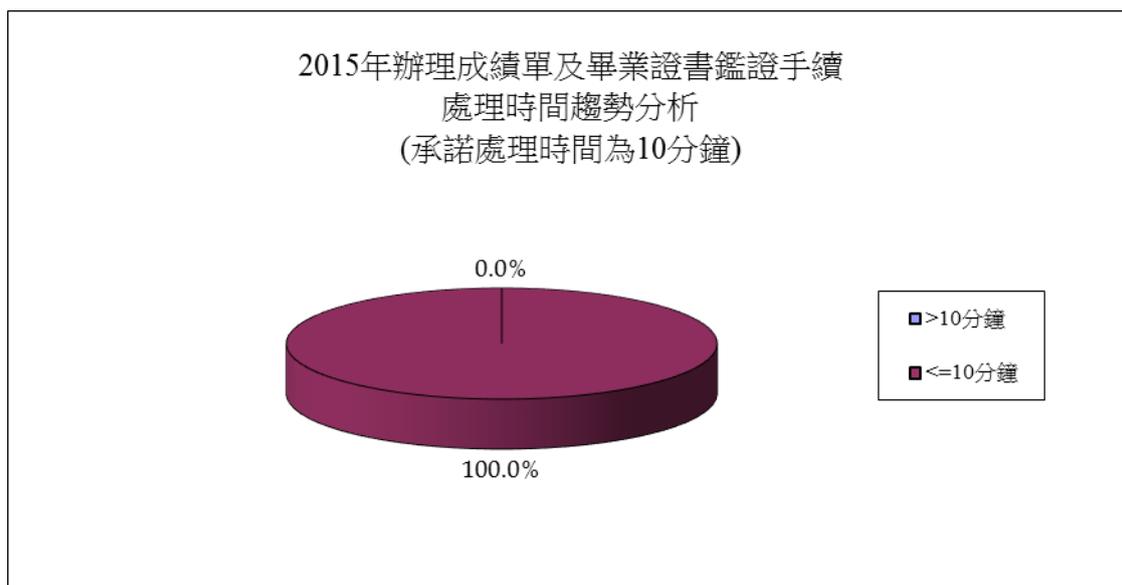
◆ 學籍證明書申請及成績單申請的分析



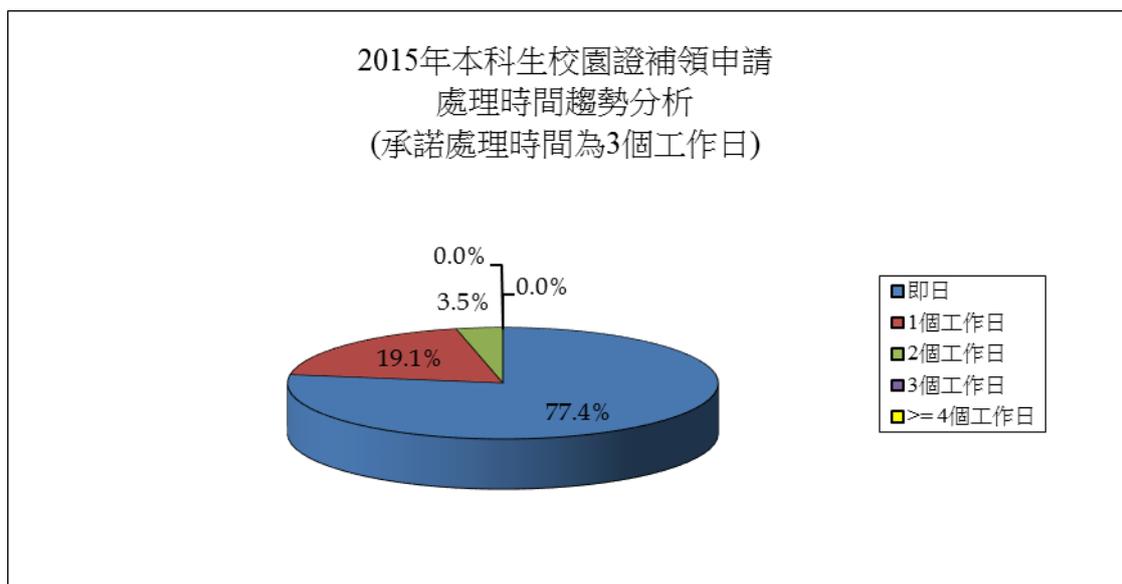
◆ 內地學生在學證明書申請及本科生個人資料更改申請的分析



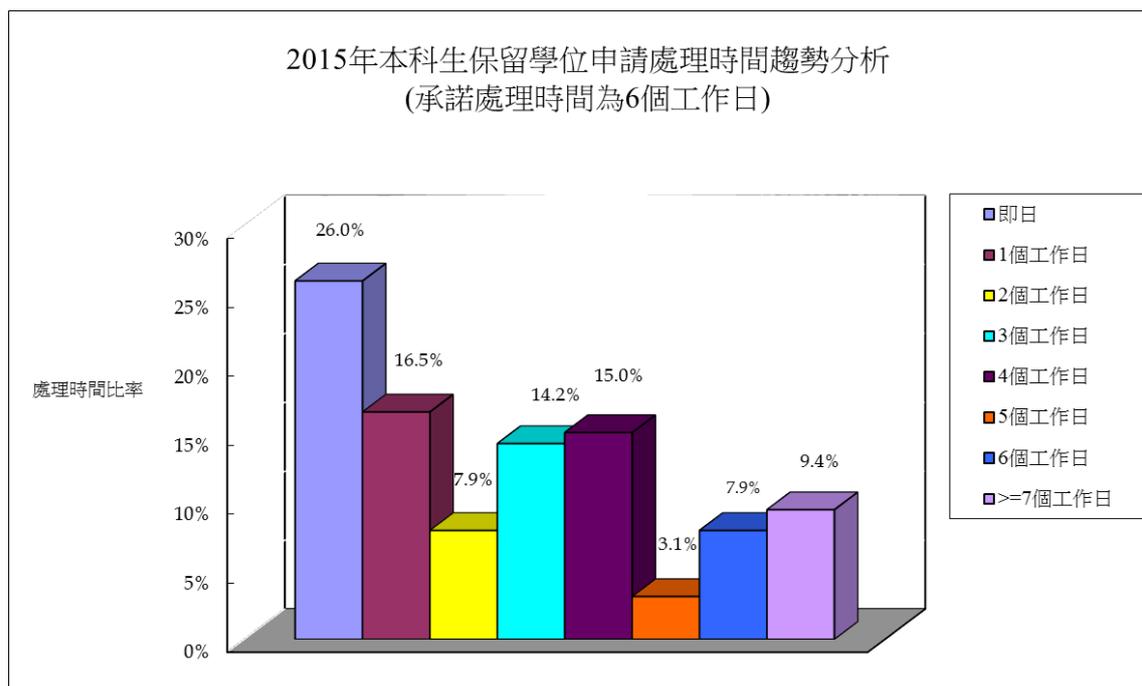
◆ 辦理成績單及畢業證書鑑證手續的分析



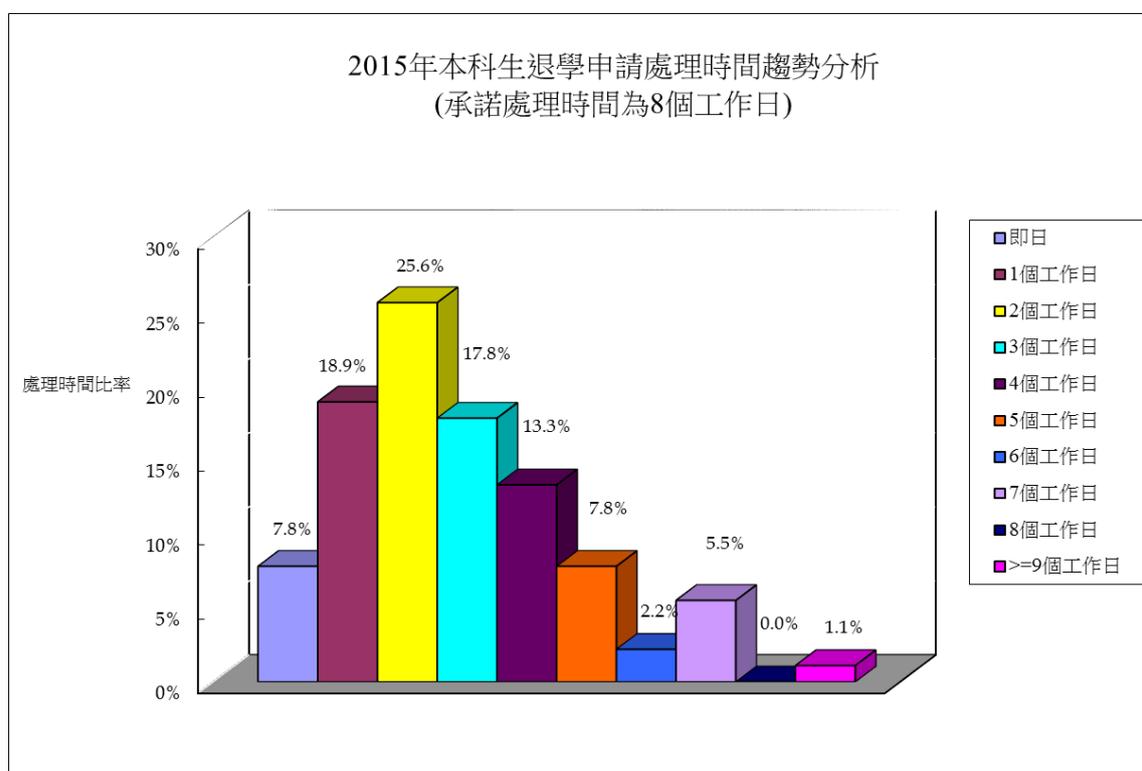
◆ 本科生校園證補領申請的分析



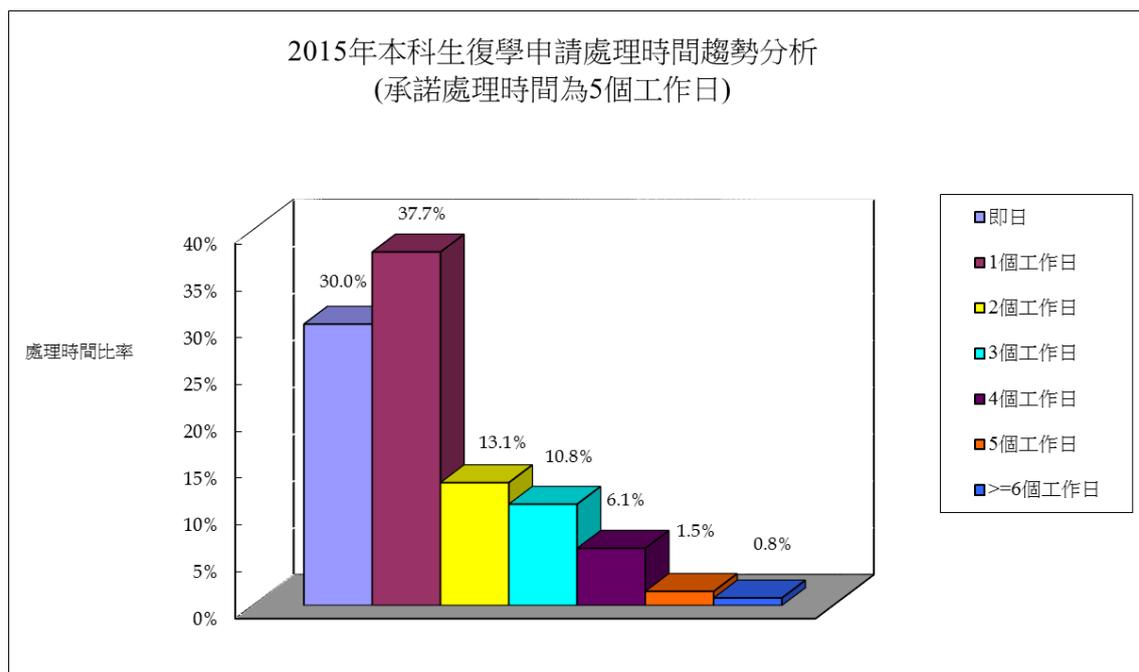
◆ 本科生保留學位申請的分析



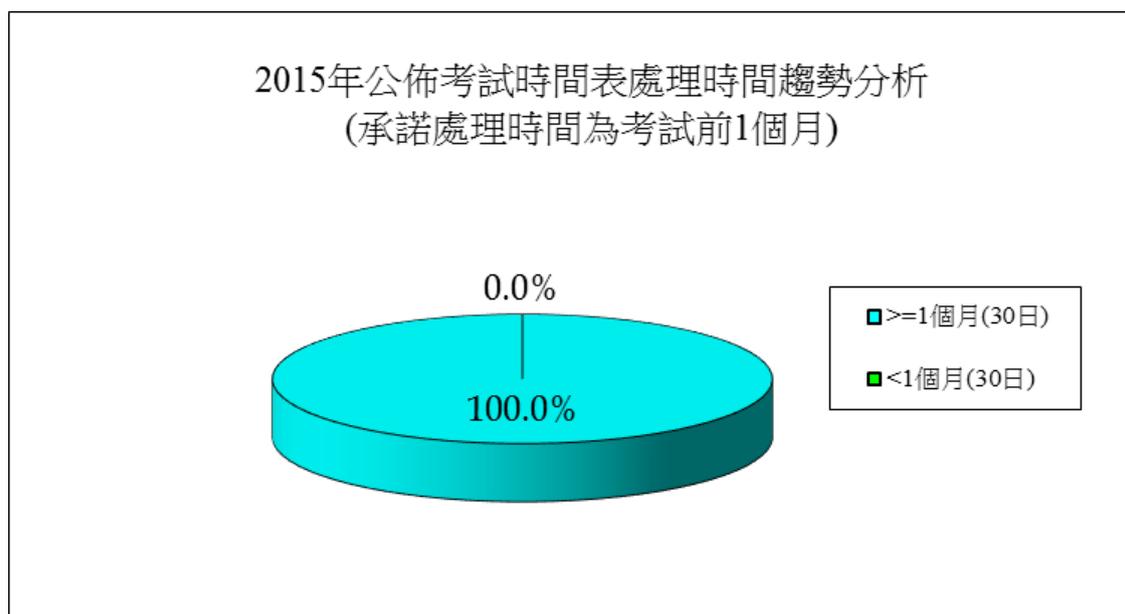
◆ 本科生退學申請的分析



◆ 本科生復學申請的分析



◆ 公佈考試時間表的分析



備註: 2015年公佈考試時間表只於3月及11月適用。

▶ 2015 年總結

總體而言，除本科生保留學位申請外，所有服務承諾項目的達標率都在 98% 以上。本科生保留學位申請達標率略低的主要因為學生提交申請時仍有款項沒有繳付，故須待學生付畢所有款項後才能處理有關申請。針對上述原因，註冊處已於下半年與有關部門溝通及改善相關申請之處理流程。本處將於 2016 年繼續觀察此項服務之執行情況。

另外，本處在 2014 年服務承諾報告中曾提及於 2015 年再次考慮下調成績單申請服務的承諾處理時間的可行性。但在分析 2015 年之相關數據後，發現現階段並未適合推行提及之下調方案。本處將繼續密切觀察該項申請的服務表現以進一步分析其承諾處理時間的下調空間。

因應各項服務申請數量不斷增加，註冊處將繼續簡化申請手續、優化工作程序及提供更多電子服務等，為顧客提供更優質及便捷的服務。

▶ 2016 年展望

研究調整本科生校園證補領申請的承諾處理時間

本處在分析 2015 年之本科生校園證補領申請服務的處理時間趨勢後，發現所有申請都可以在 2 個工作日內完成，認為此項服務的承諾處理時間有下調空間。因此，本處除研究上述成績單的下調方案外，亦會於 2016 年着手研究將本科生校園證補領申請服務的承諾處理時間由 3 個工作日下調至 2 個工作日的可行性。